

DETERMINA Fascicolo n. GU14/347955/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Txxx M. - Iliad Italia S.p.A.****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante: “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante: “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante: “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza dell’utente Txxx M., del 02/11/2020 acquisita con protocollo n. 0455189 del 02/11/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il Sig. Txxx ha lamentato: “ In data 22/04/2019 ho acquistato una SIM Iliad ad abbonamento per € 7,99 mensili, inserendo la Carta di Credito come mezzo di pagamento. Ho inviato una prima richiesta di recesso dal gestore Iliad della SIM a me intestata - a mezzo fax in data 12/12/2019. Ho effettuato delle chiamate nei giorni a seguire, per avere conferma del procedimento di disdetta - ed i vari operatori telefonici del centralino mi hanno confermato della procedura in corso. Successivamente, preso dagli eventi catastrofici che ci sono capitati da fine Febbraio 2020 (COVID-19), mi è sfuggito di vedere se continuavano ad addebitare il servizio

di € 7,99 mensile sulla Carta di Credito - pensando, in ogni caso - che IN CASO DI ESITO NEGATIVO O DI PROBLEMATICHE inerenti la pratica di disdetta - sarei stato contattato per mezzo di posta, avendo - appunto - aperto una richiesta di disdetta seguendo le linee guida della Carta dei Servizi dell'operatore. Purtroppo, nessuno mi contatta e - notando l'estratto conto della Carta di Credito - vedo ancora gli addebiti della mensilità di € 7,99 - pur avendo effettuato disdetta a mezzo fax il 12/12/2019. Pertanto, in data 06/06/2019 - effettuo un'altra comunicazione, sempre attraverso fax - di disdetta dell'utenza. Anche a questa non ricevo nessuna risposta o comunicazione in merito. Soltanto successivamente, in data 25/09/2020 - riesco ad effettuare la disdetta automaticamente a mezzo web. Chiedo, pertanto, l'indennizzo per mancata risposta ad un reclamo / disdetta pari ad € 2,50 per ogni giorno di ritardo, ovvero € 607,50 ridotti al massimale pari ad € 300,00 secondo l'Allegato A alla delibera n° 347/18/CONS. Chiedo, inoltre, il rimborso del costo mensile di € 7,99 per 9 mensilità pari ad € 71,91 in quanto è stata richiesta disdetta iniziale in data 12/12/2019 ed Iliad ha continuato ad addebitare sulla Carta di Credito l'importo di € 7,99 anche nei mesi di Gennaio, Febbraio, Marzo, Aprile, Maggio, Giugno, Luglio, Agosto e Settembre 2020 “. Ha formulato nei confronti dell'operatore le seguenti richieste: “.....l'indennizzo per mancata risposta ad un reclamo / disdetta pari ad € 2,50 per ogni giorno di ritardo, ovvero totale € 607,50 ridotti al massimale pari ad € 300,00 secondo l'Allegato A alla delibera n° 347/18/CONS. Chiedo, inoltre, il rimborso del costo mensile di € 7,99 per 9 mensilità pari ad € 71,91 in quanto è stata richiesta disdetta iniziale in data 12/12/2019 ed Iliad ha continuato ad addebitare sulla Carta di Credito l'importo di € 7,99 anche nei mesi di Gennaio, Febbraio, Marzo, Aprile, Maggio, Giugno, Luglio, Agosto e Settembre 2020.

ILIAD replicava alle avverse doglianze, controdeducendo ed impugnando tutto quanto ex adverso dedotto. In particolare deduceva l'incompletezza della disdetta inviata in quanto non conforme ai moduli predisposti dal gestore e priva del documento di riconoscimento.

Parte istante lamenta la mancata lavorazione della richiesta di disdetta con contenziosa illegittima prosecuzione del ciclo di fatturazione e prelievo indebito di somme. ILIAD nella propria memoria di costituzione, rivendica la correttezza della propria condotta evidenziando che le richieste di recesso inviate non sono state ritenute conformi in quanto prive del documento d'identità del richiedente. L'operatore ammette quindi di avere ricevuto la disdetta dell'istante. Appare pacifico, alla luce delle risultanze documentali in atti, che l'operatore non ha in alcun modo preso in carico la richiesta di cessazione linea del Sig. TAMIANO,. Sul punto, l'eccezione sollevata da ILIAD nella propria memoria di costituzione, secondo cui avrebbe ostato alla lavorazione della richiesta di disdetta l'incompletezza della medesima, non corredata del documento di identità del richiedente, non appare condivisibile. In caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e dalla normativa di settore applicabile (cfr. Corecom Toscana, delibera n. 107/2020). L'avvenuta ricezione di una richiesta, laddove ritenuta incompleta, fa comunque insorgere in capo all'operatore l'onere di contattare l'istante - come accaduto in occasione della prima richiesta di cessazione linea - al fine di ottenere chiarimenti circa la propria comunicazione o, al più, di raccogliere i dati mancanti per procedere all'opportuna lavorazione (cfr. Corecom Umbria, delibera n. 28/2021). Di contro, nessun riscontro perveniva al Sig. TAMIANO, il quale nutreva un legittimo affidamento circa l'espletamento della propria richiesta. Di conseguenza, la disdetta deve ritenersi pienamente valida e, quindi, i corrispettivi fatturati non dovuti a partire dai trenta giorni successivi al 2.12.2019 e cioè decorso il termine di 30 giorni previsto dall'art. 1, co. 3 del d.l. n. 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007, secondo cui “i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni”. Alcun indennizzo a tale titolo può essere riconosciuto. Secondo indirizzo ormai consolidato dell'Autorità, la mancata lavorazione dell'istanza di disdetta con conseguente prosecuzione del ciclo di fatturazione non è produttiva di alcun indennizzo e che, per tale motivo, non può essere oggetto di scrutinio da parte di codesti uffici (“...attesa la diversità delle due fattispecie (attivazione di servizi non richiesti/fatturazione successiva alla disdetta contrattuale), non può darsi luogo alla applicazione analogica dell'articolo 8 del citato Regolamento per la fattispecie di continuata illegittima fatturazione, atteso che l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in

favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica, ai sensi dell'art. 12 del citato Regolamento, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non dell'Autorità", cfr. delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR, 104/14/CIR e 126/17/CIR), ad eccezione di una declaratoria di non debenza delle somme addebitate per l'utenza interessata successivamente al trentesimo giorno dell'avvenuto ricevimento della richiesta di cessazione. Spetta, invece, all'istante la restituzione delle somme indebitamente prelevate dai trenta giorni successivi alla data del 2.12.2019 oltre interessi dalla domanda al soddisfo. Alcun indennizzo da "mancata risposta al reclamo" può essere riconosciuta in quanto al richiesta di recesso non è assimilabile ad un "reclamo".

DETERMINA

- Iliad Italia S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza del 02/11/2020, è tenuta a stornare integralmente l'insoluto in capo all'istante dai trenta giorni successivi alla data del 2.12.2019 e fino a chiusura del ciclo di fatturazione ed in esenzione spese con contestuale ritiro della pratica dalla società di recupero crediti nonché a rimborsare le somme indebitamente prelevate dai trenta giorni successivi alla data del 2.12.2019 oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Roberto Rizzi

f.to